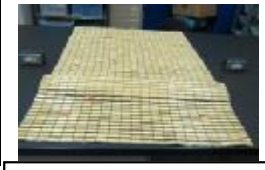
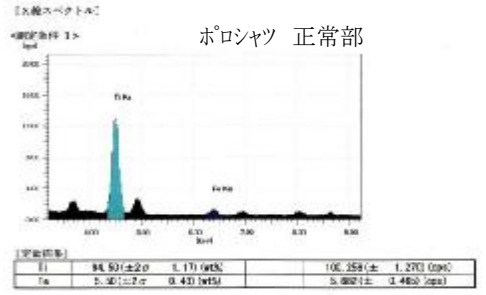
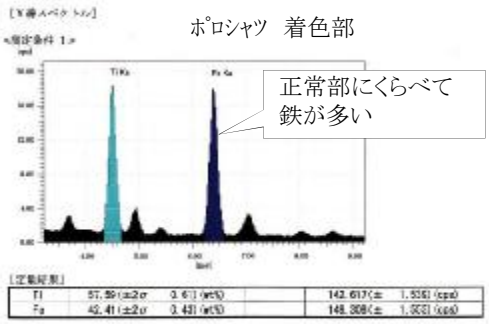
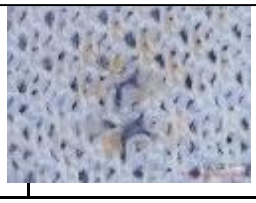
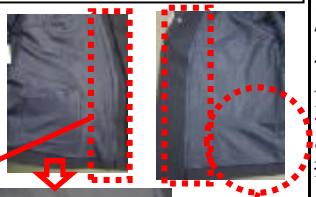
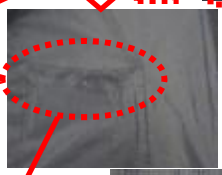
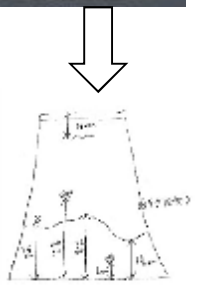
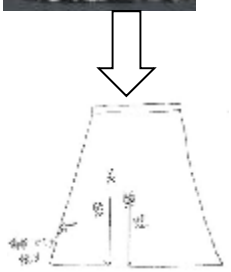
(2) **平成24年度 商品テスト事例（抜粋）**　　※K:クリーニング

| 品目 | 品名 | テスト依頼内容 | 苦情品及びテスト写真 | テスト結果 |
|---|---|---|---|---|
| 住居品 | 竹シーツ | 大型家具店で購入した竹製のシーツを取扱説明書のとおり一度拭いてから使用した。<br>夜中に体がちくちくし、朝見ると、縫い針程の太さで1．5センチから2センチくらいのささくれが、子どものパジャマや布団にたくさんついていた。とげ状のものもあった。<br>販売店は不良品ではないとの説明で、このような商品を良品だということに納得がいかない。 | <br> <br>  <br> <br>パジャマに刺さった竹繊維<br>裏　側<br> <br> | （独）国民生活センターへ商品テストを依頼。相談品及び同型品の表面にはささくれが多くみられた。取扱説明書には、使用前に拭くようにとの表示があったが、タオルで拭いても除去できず、かえってささくれがひどくなって傷を負うことも考えられる。<br>商品の改善や対策が必要と考えられた。<br>事業者は今後の参考とするとのことだった。 |
| 住居品 | ドラム式洗濯乾燥機 | 1年半前にドラム式洗濯乾燥機を購入した。<br>洗濯後、色が付くので、念入りコースで酸素系漂白剤を使って洗濯したら、1回着用したポロシャツが破れた。下着のシャツは汚れたようになった。<br>洗濯機メーカーに申し出て見てもらったが、異常はないと言われた。<br>なぜこのようになったか調べて欲しい。 |  <br>ポロシャツ　正常部<br>  <br>ポロシャツ　着色部<br>正常部にくらべて鉄が多い<br>ポロシャツ穴あき部 40倍<br>  <br>下着のシャツ上側 40倍<br> | ポロシャツの背中3ヵ所が変色（赤茶色）し、その内1ヵ所に穴あきが発生している。下着のシャツは背中3ヵ所が茶色味に変色し、穴あきは見られない。ブラックライト照射では、蛍光剤のむら付き等、異常は認められない。<br>マイクロスコープを用いた拡大観察では、ポロシャツ、下着のシャツとも同色（赤茶色）に変色し、液体が浸み込んだ形状ではなく、擦れたような形状で変色している。<br>洗濯機メーカーに、念入りコースでの水量と洗剤の量を確認し、実際に洗った量と洗剤、漂白剤の量と比較したところ、相談者の使用した洗剤、漂白剤の量は洗剤メーカーの適正使用量（目安の量）よりも多かった（洗剤：約3.5倍、漂白剤：約2.5倍）。<br>蛍光X線分析の結果、正常部には見られないFe(鉄）が着色部では検出されたことから、何らかの鉄分と酸素系漂白剤の反応がシミ・穴あきの原因と考えられる。<br>鉄分の発生原因は、水道管の錆、ドラム式洗濯槽内の錆（ヘアピン等）、洗濯した物の付属品の錆、車のブレーキダスト、鉄くず、鉄粉などの着用時付着が想定される。<br>テスト結果を説明し鉄分が検出したことを相談者に伝えると、仕事中に付着した可能性があるとの事であった。<br>相談者は洗濯機の問題と思っていたが原因が判明し、今後のトラブル回避につながった。 |

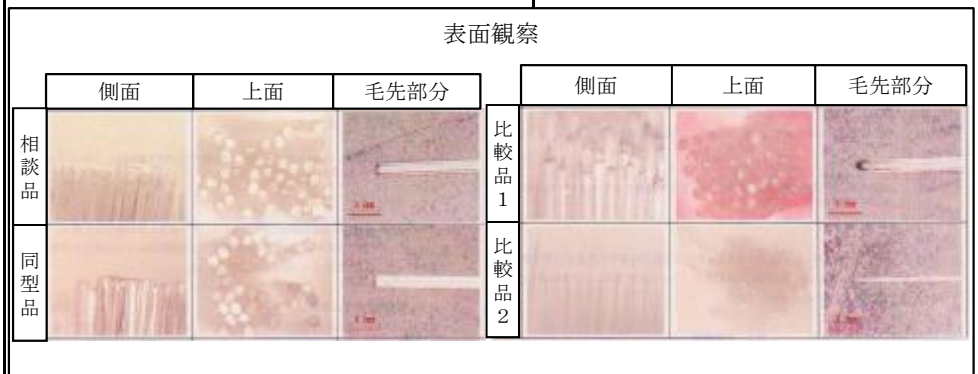
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 婦人コート | 4年前に購入し、5回ほどしか着ていない中綿コートが保管中に変色した。<br>4年間クリーニングには出していない。布カバーをつけ保存。防虫剤もそんなに使っていない。<br>変色は左手首が一番ひどく、柄のようになっている。変色に気付いたのは1月。コート全面がむらができたように変色している。<br>販売店に苦情を申し出て、メーカーから検査結果が届いたが、生活ガスによるガス退色となっていて到底納得できない。<br>メーカー担当者に納得できないと言うと、さらに水分が原因だと言い出した。雨や雪が降ったら着れないものなのか。製品の品質の問題ではないか。 | <br> <br> <br>残留酸化窒素ガスの検出<br>湿潤状態試験<br>左:試料　右:ブランク<br>吸着残留試験<br> <br> | 酸化作用によると思われるオレンジ色の変色が全体的に認められた。袖口には輪染みのような形状にオレンジ色の変色が認められた。襟部分は、外側はオレンジ色、内側は緑色の変色が認められた。<br>家庭用品品質表示法による日本語表記の組成表示はなかったが、外国語表示ではポリアミド100%、ポリエステル100%の2つの表記があり、組成の詳細は不明。<br>試験布（相談品の一部）を使って酸化、還元反応による変色試験を実施した結果、袖口の変色（青味が減少し赤と黄味が残留）は酸化窒素ガス(NOxガス)による酸化反応の結果であることが確認できた。<br>首周りの変色（赤味と黄味が減少し、青味が残留）は還元硫黄による還元反応の結果であることが確認できた。また、湿潤状態での試験では酸化反応が促進され、より袖口にみられる色相に近いことも確認できた。<br>相談品がNOxガスによって酸化されている場合、NOxガスが多く付着していることが考えられる。グリース試薬による残留NOxの検出を行った結果、部位にかかわらずグリース試薬による赤色反応が見られ、顕著な量の吸着残留NOxが検出された<br>酸化作用を持つ酸化窒素ガスは車の排気ガス、燃焼機器（ストーブ、ガスコンロ）から発生する。首周りの変色に関係する還元作用を持つ還元硫黄は、皮脂などを含む汗、コールド・パーマ液によるものと推察される。<br>袖口の輪染みのような変色は、何らかの原因による撥水性の低下が酸化反応を促進したものと推察された。 |
| 被服品 | 紳士靴 | 4ヶ月前に購入し、ほぼ毎日使用している防寒ブーツが原因で、靴下の同じところに穴があく。靴下の品質が悪いと思い替えてみたが、やはり同じところに穴があく。<br>靴の内部を見たら中敷が破れて踵の部材がむき出しになっており、直接靴下にあたる。靴が悪いのでないか、見て欲しい。 | 右足の踵<br> <br> <br>同型品の踵（破壊部）<br> | 相談品は右足の踵が擦り切れ、中の構造が見えている。一般的な靴の構造に比べて、ボードが薄く（ピンク色）1枚のみである。<br>ボードが薄い、あるいはなくても、中敷きに厚みがあるなど、ほかの仕様でカバーしている靴もあるが、同型新品をみても中敷が無く、薄いスポンジが入っているのみであった。<br>中敷の耐久性を評価する方法はなく、相談品の良否を客観的数値で判断することはできなかった。薄いスポンジのクッションはあるが、“中敷き”が無いこと、ボードが薄く強度が低いことが原因で、靴底に踵が直接触れて靴下に穴があいたと推察された。<br>靴の中敷きの仕様に関する基準等がないことから、不良品と断定するにはいたらなかった。 |

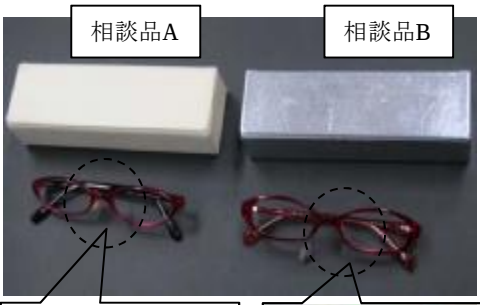
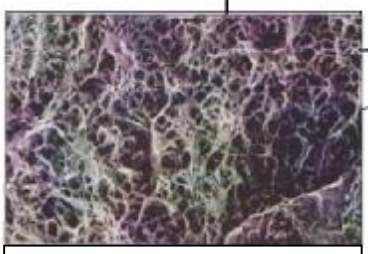
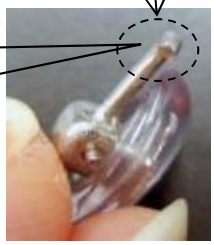
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 被服品 | ポロシャツ | 通信販売で購入したポロシャツが3枚とも退色し、着用できない状態になった。2年前に黒とグリーンを購入し、1年前にカーキ色を購入した。右袖側全体と前身ごろの肩あたりが特にひどく退色し、3枚とも着用できる状態ではない。販売会社に検査を依頼し商品を送ったが、このような苦情は過去に一度もなく、太陽光があたってムラになる場合があると言われた。しかし干場には屋根があり直射日光は当たらない。洗剤は蛍光増白剤の入っていないものを使用。車の運転はめったにしないし、上着を着用している。返品や交換を希望しているわけではないが、商品が不良ならば同じような被害者が出ると思うので相談した。 | 全体的に右側が変色し、衿リブに著しい変色が認められる。衿裏側に著しい変色は認められない。右から光が当たり変色した可能性がある。 | 洗濯後の乾燥の際、日光があたり変色したと考えられる。<br>相談品を破壊し、各色2ヵ所(身生地、襟リブ)を切り取って試料とし、染色堅牢度試験(洗濯試験、耐光試験、水・耐光試験)を行ったところ、生地は一般的な品質を満たしており、品質不良とは言えない結果であった。<br>紫外線は、直射光のほか、散乱光や反射光があることから、日陰であっても退色の原因となる紫外線を浴びている。<br>3枚ともに右側の方が著しく変色していることから、本人の意識はないかもしれないが、ある程度の干し方の癖・方向があると考えられる。メーカーに同様のクレームが入っていないとのことから、たまたま日光が強く当たる時の着用が多かったことも考えられる。 |
| 被服品 | 女子学生服 | 中学生の冬用の制服(セーラータイプ、前オープンファスナーの上着)を3月末にクリーニングに出し、4月の初めに受け取った。5月になり制服を裏側まで見た。裏地の左右とも見返し縫い代に沿って20センチくらいの長さが1ミリ程度飛び出た線状になっていた。見返しの下から8センチ程度上部分のあたりにも引っかき傷のような傷が見られる。半年弱しか着用していないにも関わらず、裏地がこのような状態になることは生地に何か原因があると思い、業者にその旨説明したが、業者は着用時にファスナーを挟み、裏地に傷が出来てしまったのではないかとして対応してくれない。再度確認したところ、縫製上、材質上の問題であれば無料で新品と交換すること、破れたら当て布等での修理はしてくれると言われた。縫製上、材質上の問題ではないか原因について知りたい。 | 相談品 前中心がファスナーで開閉するセーラー服   ポケットの内側にはひっかけは見られない。 苦情部:見返し付近60倍 | 破壊不可であり、外観観察・拡大観察のみの結果からの推測となるが、同時に着用した何らかの物と引っかかったと考えられる。<br>前身ごろのみ発生していること、前中心の苦情部は身ごろの見返しの端の凹凸と一致することから、着用や脱ぎ着の際、ベルトのバックルなどと引っかかった、あるいはカバンを斜めに掛けていて、下着やトレーナーなどの重ね着したものの前身ごろの装飾と摩擦された、などが考えられる。業者見解の「着用時にファスナーを挟み、裏地に傷が出来てしまったのではないか」については、身生地でファスナーの周囲が覆われており、通常の着用で裏地をファスナーで挟むとは考えにくい。<br>縫製や材質上の問題があるかどうか、について、特に裏地のダブつきが多くファスナーを挟み易い、裏地が突っ張り生地が張っているなどの状況は確認できないことから、縫製不良により引っかけが多発した可能性は低い。<br>材質上の問題については、相談品のような長繊維を編んだ裏地は、伸縮性があり動きやすいという長所がある一方、引っかけが発生しやすいという短所を持っている。当該生地が他の同種生地に比べて著しく引っかけが発生し不良かどうかは、破壊不可であるため判断できないものの、後見ごろ、袖部分の裏地には発生していないことから、材質に問題があった可能性は低いと思われる。テスト結果の説明により相談者は原因の可能性について納得した。 |

<table>
<tr>
<td>被服品</td>
<td>メジクロコのハンドバッグ</td>
<td>テレビの通信販売でわに革のハンドバッグを378000円で購入した。番組で聞いたサイズと実際に届いた鞄のサイズが数センチ異なる。業者は縦25センチ横35センチというが、実際は縦22．5センチ横33センチ、マチ部分12センチ（底板幅は8センチ）であった。またA4サイズ対応とあるが入れづらい。サイズが違うので返品して返金を求めたい。</td>
<td>相談品<br> <br>計測1:たて<br> <br>計測1:よこ<br> <br>計測1:マチ<br> <br>計測2:たて・マチ<br> </td>
<td>ハンドバッグの計測値<br>
<table>
<tr><th></th><th>表示寸法</th><th>計測1</th><th>計測2</th></tr>
<tr><td>たて</td><td>25</td><td>25 (0) *</td><td>22.5 (2.5)*</td></tr>
<tr><td>よこ</td><td>35</td><td>35 (0)</td><td>33 (2)</td></tr>
<tr><td>マチ</td><td>14</td><td>8 (6)</td><td>12 (2)</td></tr>
</table>
単位：cm（ ）内は 表示寸法と計測値の差<br>網掛け部 表示との差が認められる。<br>
*計測1:業者の主張に慕い、バッグに沿って計測。<br>
**計測2:指金を用いて計測<br>
ハンドバッグの寸法測定について、法律等による決まりはなく、それぞれの業者の測定方法に従い測定することとなる。今回、業者は丸みに沿わせて測定するとのことであのでマチに関しては、表示と6cmの差となり差が大きく、表示寸法、あるいはハンドバッグの出来上がり寸法に問題があったと思われる。通販会社が放送内容を確認し、A4サイズの紙が入ると放送しているにもかかわらず簡単には入らない事が判明し、販売者から相談者に返金された。</td>
</tr>
<tr>
<td>被服品</td>
<td>ワンピース</td>
<td>インターネット通信販売で購入したワンピースを着用（通勤往復各10分ずつくらい。）した。バッグを持っていたら、バッグにワンピースのスカート部分の色が着色した。バッグは白地で、スカート部分は黒なので、よく目立つ。ワンピースを着用中にも、爪に黒い色がついた。業者に苦情を申し出ると、海外にある在庫品を確認したが、問題なかったという。品質を調べてほしい。賠償を希望。</td>
<td>相談品<br> <br>着色しているバック<br> <br> <br>簡易摩擦テスト1:<br>白い綿布（かなきん3号） で、10回ほど手で擦る。<br>結果、黒く汚染された。<br> <br>簡易摩擦テスト2:業者から「ティッシュで擦っているが、色がつかない」との連絡があり、ティッシュで簡易摩擦テストを実施。<br>（事業者が摩擦している商品は、苦情品と同ロットの生地とのこと）<br>結果、3回ほど擦った状態でも黒く汚染された。</td>
<td>簡易摩擦テスト、摩擦堅牢度試験の結果（乾燥・汚染2～3級）から、カバンの汚染の原因は摩擦堅牢度不良が原因と考えられる。<br>
今回の商品は、脇がシャーリング仕様となっており、凹凸があることから、摩擦係数が高くなり、試験した場合よりも着用時には、より汚染されやすい可能性が考えられる。なお、当商品の表示では手洗い可能となっているが、黒色スカート部からの色移りで切り替え上部（ピンク生地部分）が汚染される可能性も考えらる。<br>
販売者はバックへの着色を認め、修理の提案はあったが、相談者は納得できなかった。</td>
</tr>
</table>

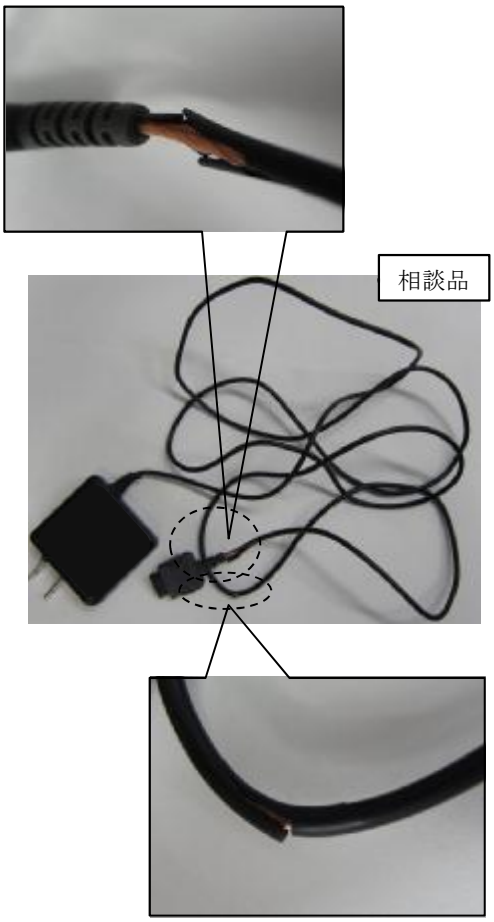
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 被覆品 | スカート | 麻のスカートを1年前にクリーニングに出した後タンスに保管していた。取り出してみるとシミがあるのに気がついた。クリーニング店に苦情を言ってシミ抜きをしてもらったが取れない。原因もわからないと言われたが、原因を知りたい。<br>破壊不可。商品は10年程前のもので、天然の染料で染色されたうすいベージュ色。 | <br>保管はクリーニング引き取り時のまま、ビニール袋をかぶせて保管とのこと。<br> <br>前<br> <br>後<br>  <br>  <br>前側の裾から水を吸い上げたような形で波型の際づきが発生している。<br>その他、汚染や色抜けが認められる。 | ドライクリーニング後、保管中に変色する原因として以下の要因が考えられる。<br>①光による変色（全体的に日光や蛍光灯の紫外線により変色している可能性が考えられる。）②天然染料の特性による変色（相談品に使用された天然染料が何か、は特定できなかったものの、天然染料のタンニンが経年とともに濃色化していくことがある。）③酸化防止剤による変色（保管中、クリーニングから返却されたビニール袋をかけたままであった、とのことから、ビニール袋の酸化防止剤と空気中のNOXガスなどで酸化により黄変が顕在化することがある。繊維に付着している柔軟剤等の加工剤に濃縮される場合もあることから、裾付近の際づきの原因となった可能性も考えられる。）④着用時の汚れの残留による変色（着用時の汚れがドライクリーニングで除去されず、残留していたために、シミが浮き出てきた可能性が考えられる。裾から水分を吸収したような形状で際づきしていることから、クリーニング前に、雨などの水分の影響で染料や汚れが際づきしていたが、目立たず、クリーニング・保管中に顕著化した可能性が考えられる。部分的なシミについても、同様、着用時の水溶性の汚れが顕在化した可能性が考えられる。ドライクリーニングで水溶性の汚れを完全に除去するのは難しく、汗や皮脂、その他汚れが保管中に浮き出てくることがある。）⑤シミ抜き方法の不適（シミ抜き剤が残留していた、シミ抜きにより染料が脱落・変色したために、シミとなる場合がある。）⑥生地製造工程からの汚染残留による変色（ブラックライト照射テストから、生地の製造工程で蛍光剤がむら付きしていると考えられる。蛍光剤がむら付きした原因として、生地に汚れが付着し、部分的に洗浄した可能性も考えられる。この汚れが完全に除去できず、長期の保管により浮き出てきた可能性も考えられる。）<br>今回の申し出に関して、全体の変色については、上記、①②③が原因となった可能性が考えられる。際づき、部分的なしみに関しては、④⑤が原因となった可能性が考えられる。⑥も原因の一つとなった可能性はあるが、申し出のしみ等と蛍光剤がむら付きしている箇所が異なることから、やや可能性は低いと考える。 |

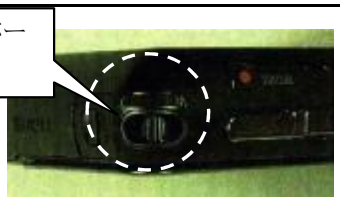
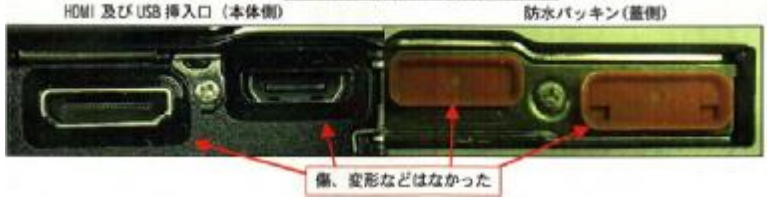
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 被服品 | 婦人コート | 2年前に購入したレインコート（全体がふっくらしたような仕立てであり、見たところ皺加工したような商品。）をクリーニングに出した。しかし、クリーニングから戻って1か月半後に見たところ、しっかりアイロンが掛けられ風合いが大きく変わっていた。クリーニング店に苦情を申し出たので、店からメーカーに確認したら、メーカーはアイロンかけを浅くした商品で、縫製で皺加工の様に見せていると説明した。クリーニング店はこの説明からメーカーが軽くしかアイロンをかけていなかったのを、クリーニング店がよりしっかりかけたのだから文句はないだろうという態度だ。しかし、明らかに風合いは変わっており、こんな商品だったら購入しなかった。クリーニング店の受付の人も受け付けた時にはこんなじゃなかったと言っているが、担当者は当店には何の責任もないので同等品の提供も補償も出来ないと言っている、そしてクリーニング代の千円を返してきた。商品の引き取りを拒否したところ、それではこちらで処分するとまで言われたが、それはあまりに強引すぎないか。今後どのように交渉すればいいか。 | 相談品<br> <br>縫目付近にシワが入っている。<br>ポケットにもシワが入っており、相談者の言う「皺加工」が生地全体のものではないと推測される。<br>⇒　相談員が確認したところ、生地全体の皺加工ではなく縫目部分を波打ちさせた加工（＝パッカリングを故意に発生させている）であったとのこと。<br>縫目の波打ち部分をプレスしたことにより、縫目付近等にシワが認められる。 | パッカリング（波打ち）を故意に発生させてデザインとしている商品。大阪府クリーニング生活衛生同業組合　大阪府クリーニング研究所へ「事故品鑑定書」内容等について、問合せたところ、クリーニング受け付け時、パッカリングさせた商品ということは分かるはず。また、プレス時にもわかるはずであり、実際の作業場においてプレスする段階で分からなければいけない。この点でクリーニング店に落ち度はある。また、受け付け時も注意が必要。との回答があった。クリーニング店は、商品の受け付け時に特に意匠的な商品については注意が必要であり、意匠であることを工場に伝える作業（ラベルに記載するなど）をすべきであったと考えられる。波打ちが消えた原因は、この意匠を理解せずにドライクリーニング後プレスしたことにある。一方、消費者も、波打っている商品なので注意して欲しい等の要望を受付時に伝えるべきであった。また、メーカーも、注意文、アテンション等を付記すべきで、3者がそれぞれに少しずつ非があると思われる。クリーニング店からクリーニング損害賠償基準に基づく補償金の3分の1が支払われた。 |

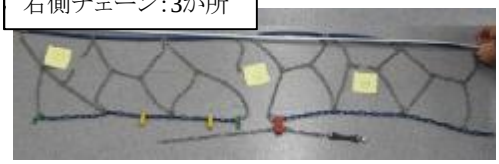
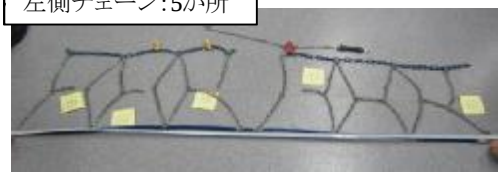
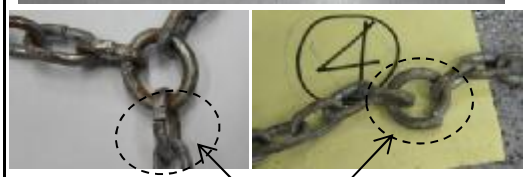
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 被服品 | 婦人セーター | 2年前に購入したウールのセーターをクリーニングしたところたくさんの穴があきボロボロになっていた。店頭では折りたたんであったので気づかなかったが、帰宅して確認したところ、右そで、右前見頃に複数の穴あきが見つかった。すぐに苦情を伝え調べてもらったところ、検査機関の鑑定書をもとに、虫食いが原因でありクリーニングに問題はないと言われた。納得出来ない。 | | マイクロスコープによる拡大観察の結果から、穴あきは虫食いによるものと考えられる。袖口付近に白い粉が付着していることから、着用中に何かが付着し、虫食いの原因となったと推測される。<br>付着部分が袖口であることから、食事中の食べ物、飲み物とセーターが接触した可能性が考えられる。<br>クリーニング前に虫食いが発生し、糸が破断したり、強度が低下したりしているところにクリーニング処理の作用が加わったことで、穴あきが顕著化したものと考えられる。<br>一部、摩耗・引張によると思われる破断面が観察されたのは、この作用の影響と考えられる。テスト結果の説明により相談者は納得した。 |
| 保健衛生品 | 歯ブラシ | 様々な種類のミネラルをナノサイズにしてコーティングを施したという歯ブラシを3日間使用したところ、2日目ぐらいから最初に顎下の首辺りに発疹が現れ、その後足と手の甲にもブツブツと痒みが出た。口腔内やのども腫れ、皮膚全体（特に顔）がアトピー性皮膚炎のようにカサカサになり、目の粘膜も赤くなった。<br>歯磨き粉を使用せずコップの中の水に歯ブラシを浸して磨き、ほかの水で口をすすいだ。相談品にはミネラル成分についての表示はなく、事業者に表示するよう求めたが企業秘密なので表示はしないと言われた。ミネラル成分について表示するべきではないか。<br>本件では受診していないが、6年前、歯の治療の際に金属冠が原因で金属アレルギーを発症した際に亜鉛、スギ、抗生物質、ユリ科の香料にアレルギーがあると言われたと記憶している。 | <br>  | 相談品から溶出される成分について（独）国民生活センターに商品テストを依頼。相談品及び同型品を用いて溶出試験を行った結果、相談品、同型品ともニッケル、コバルト、クロム等の金属の溶出は認められなかった。また相談品、同型品とも毛のカドミウム及び鉛含有量は食品衛生法で定める基準値（100μg/g）以下であった。更に、相談品及び同型品からの有機物の溶出は食品衛生法で定める基準値（10μg/ml）以下であった。<br>相談品及び同型品は、JIS S 3016「歯ブラシ」で定めた「食品添加物等の規格基準」を準用した溶出試験及び材質試験において、衛生上問題とされる量の有機物やカドミウム、及び鉛は確認されず、金属アレルギーの原因として知られている金属の溶出も確認されなかった。以上より発疹等の原因は不明であった。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 保健衛生品 | メガネ | 子ども用の眼鏡が購入後4か月で鼻パッドが取れてしまったため購入店に持ち込み修理をした。しかしその4か月後、子どもが眼鏡を拭いているときに手が当たり、鼻パッドの脚が折れてしまった(相談品A)。修理をするには時間がかかると言われ購入店で再度新品を購入したところ、1か月もしないうちに再び眼鏡を拭いているときにパッド足が折れた(相談品B)。製品の品質に問題があるのではないか。 |  <br> <br> <br>  <br>  <br>ディンプルパターン　1000倍 | 相談品A、Bについて(独)国民生活センターに商品テストを依頼。相談品Aは既に販売終了品であったが、相談品Bは同型品を入手した。また、他事業者2社の販売する子ども用メガネ2銘柄をそれぞれ参考品A、Bとして商品テストを実施。外観観察から、相談品Aは左パッド足の破断と、右鼻パッドのレンズ側への曲がりが見られた。右鼻パッドの曲がりについては相談者から、子どもが自転車で転倒した際に鼻を強打したことがあり、その際に曲がったと思うと申し出があった。<br>相談品Bは右パッド足の破断を確認した。<br>相談品A、B、同型品及び参考品A、Bのパッド足の太さを測定したところ、相談品A、B及び同型品は、参考品2銘柄と比べてわずかに細かった。相談品Bの鼻パッド破面は広範囲が擦れていた。一部の擦れていない破断面を走査型電子顕微鏡で観察したところディンプルパターンを確認したため、何らかの過大な荷重が加わったことが推測された。<br>相談品Aは、相談者が破断面に接着剤を塗布していたことから破断面の顕微鏡観察は出来なかった。<br>相談品A、B、同型品及び参考品A、Bについて、JIS B 7285「眼鏡フレーム-基本的要求事項及びその試験方法」にあるブリッジの永久変形に関して5N(約0.5重量キログラム)に耐えなければならない旨の規定を参考とし、パッド足へ横方向及び下方から5Nの力を加えたところ、いずれも破損することなく元の状態に戻すことができた。<br><br>事業者への聞き取りから、相談品パッド足の素材はステンレス製。抜き取り検査で通常よりも強い力を掛けて大きく曲げる強度検査を行い、パッド足が折れる等の問題が発生した場合は該当ロットを不合格にするとのことであった。<br>(公財)日本眼鏡技術者協会へ専門家意見聴取を行ったところ、ステンレス製のパッド足は弾性があり、チタン合金のものよりも線径を細く見栄えをよくできることから増えているとのことであった。<br>以上の結果から、相談品のパッド足の強度には材質的な問題があるとは言えなかった。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 教養娯楽品 | 携帯電話の充電器 | 4、5年前に購入した携帯電話の充電器を台所の横の棚で常時コンセントに接続したまま設置していた。夜に携帯電話を充電器に繋いで充電しながら消灯し、部屋を空けた。1時間後に戻ると充電器のコードが赤く光っていたので慌ててコンセントから抜いた。大事には至らなかったが、充電器は被膜が裂け、中の線が剥き出しになっていた。<br>購入店に原因調査を求めたところ、原因調査も修理もできないと言われた。また、同事業者の他店舗に相談したところ、一旦は預かってもらえたが、後日返送された。事業者本社にも郵送したが、受け取り拒否で返送された。充電器の被膜の剥がれについて、原因を明らかにすべきではないか。 | | 相談品を観察したところ、被膜の溶融痕や硬化、銅線の損傷等はなかった。(独)国民生活センターへ商品テストを依頼。事業者が保管していた同型品を用いて比較試験を実施。FT-IR測定試験の結果、相談品は同型品よりもタルク及びウレタン量が少なかった。また、XFR(蛍光X線分析)測定の結果、相談品は同型品よりもMg(マグネシウム)及びSi(ケイ素)の含有量が少なかった。CPC(分子量)測定の結果では相談品は同型品に比べて重量平均分子量が小さかった。<br>相談品の製造時期について事業者に問い合わせたところ2004年製造のものであった。<br>業界団体へ意見聴取を行ったところ、樹脂メーカーによる原料樹脂の品質管理は徹底して管理されている。しかし添加物等を詳細に調査、判定するのは困難である。また、相談品画像から相談品はエステル系の樹脂被膜で、剥がれの原因は劣化が考えられるとのことであった。<br>以上の結果から、充電器の被膜の剥がれの原因は劣化と考えられるが、相談品と同型品の試験結果の差については、ロットによる品質差によるものか、経年によるものかは不明であった。<br>相談員立会いの下、事業者と面会。近年、携帯電話本体を買い替えても充電器は継続して使用できるものが多くなっている中で、数年ほど使用した充電器の中には被膜の劣化により割れや剥がれが発生する場合がある。被膜の中の芯線自体にもコーティングが施されているため、ただちに影響はないが、消費者が電話機を買い替える際などには充電器の被膜に異常がないか確認し、状況に応じて購入店に相談するよう事業者の対応を求めた。また今後、消費者からの同様の相談には事業者が対応し、原因調査を行う旨の回答を得た。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 教養娯楽品 | 携帯電話の充電器 | 1年数か月前に購入した携帯電話の充電器が、付け根あたりの被膜が剥離して内部の銅線が見えている。携帯電話会社に原因調査を求めたが、調査はできないと言われ、購入から1年間の保証期間を過ぎているためポイントを使って新しいものを購入するよう言われた。危険だと思うので調べてほしい。家族で携帯電話を3台使用していて、以前にも充電器の被膜が剥がれたことが3回あった。これらは捨ててしまって手元にはない。 |  | 相談品を観察したところ、被膜の溶融痕や硬化、銅線の損傷等はなかった。(独)国民生活センターへ商品テストを依頼。事業者が保管していた同型品を用いて比較試験を実施。FT-IR測定試験の結果、相談品は同型品よりもタルク及びウレタン量が少なかった。また、XFR(蛍光X線分析)測定の結果、相談品は同型品よりもMg(マグネシウム)及びSi(ケイ素)の含有量が少なかった。CPC(分子量)測定の結果では相談品は同型品に比べて重量平均分子量が小さかった。<br>相談品の製造時期について事業者に問い合わせたところ2006年製造のものであった。<br>業界団体へ意見聴取を行ったところ、樹脂メーカーによる原料樹脂の品質管理は徹底して管理されているものが多い。しかし添加物等を詳細に調査、判定するのは困難である。また、相談品画像から相談品はエステル系の樹脂被膜で、剥がれの原因は劣化が考えられるとのことであった。<br>以上の結果から、充電器の被膜の剥がれの原因は劣化と考えられるが、相談品と同型品の試験結果の差については、ロットによる品質差によるものか、経年によるものかは不明であった。<br>相談員立会いの下、事業者と面会。近年、携帯電話本体を買い替えても充電器は継続して使用できるものが多くなっている中で、数年ほど使用した充電器の中には被膜の劣化により割れや剥がれが発生する場合がある。被膜の中の芯線自体にもコーティングが施されているため、ただちに影響はないが、消費者が電話機の買い替える際などには充電器の被膜に異常がないか確認し、状況に応じて購入店に相談するよう事業者の対応を求めた。また今後、消費者からの同様の相談には事業者が対応し、原因調査を行う旨の回答を得た。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 教養娯楽品 | デジタルカメラ | 2ヵ月前にインターネット通販で購入したデジタルカメラ。防水機能があり、水中5メートル以内で使用可能と取扱説明書に記載されている。<br>海外旅行で海水中を撮影。1日目から6日目までは問題なく使用できたが、7日目に突然電源が入らなくなった。水中で使用する際は特に気を使って使用し、使用後にはその都度、取扱説明書の注意書き通りに処置をしていた。<br>帰国後、事業者に連絡したが、想定外の水圧がかかったことが原因の故障で3万円程度の有償修理になると言われた。<br>事業者の対応に納得がいかない。 | ズームレバー外観<br>  <br>ズームレバー内のズームボタンが押す基盤<br>ズームアップ側のボタン側面から海水が浸入したと推測。<br> <br>ズームダウン側のボタン及び基盤には海水の痕跡はない。<br>HDMI や USB の挿入口及び防水パッキン<br>HDMI 及び USB 挿入口（本体側）<br>防水パッキン（蓋側）<br>  <br>傷、変形などはなかった<br>HDMI及びUSB挿入口周辺や防水パッキンには浸水した痕などはなかった。 | 相談品及び付属品を確認したところ、外観に大きな傷等はなかった。(独)国民生活センターに商品テストを依頼。外観観察の結果、HDMI及びUSB挿入口周辺や防水パッキンには傷や変形等、水等の侵入の原因に繋がるような箇所はなく、バッテリーパックやメモリーカードを含めたこれらの周辺部には水等の侵入痕はなかった。また、いずれの蓋も半閉まりにはならない機構であった。<br>相談品及び同梱されたバッテリーパックを用いて通電調査を実施したところ電源が入らなかったが、充電された相談同型品のバッテリーパックを使用し、レンズカバーを下げると、内部から音がして相談品の電源が入った。また、USBケーブルを接続し相談品から同梱のバッテリーパックを充電できた。さらに、シャッターボタンを押すとシャッター音が鳴り、タッチパネル表示はできなかったがメモリーカードに撮影画像の記録ができた。<br>本体側カバーを外し内部を調査したところ、ズームボタンから斜め下側にある基盤に取り付けられていたコネクター及びタッチパネル用フラットケーブルに変色を確認した。また、タッチパネル用フラットケーブルを調査したところ、ズームボタン側に白い付着物を確認した。これにより短絡や接触不良などでタッチパネルの表示が出来なかったものと推測。白い付着物をX線分析顕微鏡分析の結果、Na(ナトリウム)、Cl(塩素)を検出した。以上より、ズームボタンから海水等が浸入したものと推測される。<br>相談同型品を用いてJIS C 0920「電気機械器具の外郭による保護等級(IPコード)」を参考に耐水性試験を実施。その結果、水槽を使用した場合及び浸水5.0m相当の耐水性試験のどちらの場合も水の侵入はなかった。<br>以上の結果から、相談品ズームボタン側面から侵入した海水等がタッチパネル用フラットケーブルの接点部分に付着し、短絡や接触不良を起こしたことでタッチパネルの表示が出来なかったものと推測した。また、相談同型品を用いた耐水性試験では水の侵入が確認されなかったことから、単品不良と考えられた。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 車両・乗り物 | タイヤチェーン | 1年1ヵ月程前に購入し保管していたタイヤチェーンを車に取り付けた。3～4kmほど走行してブレーキを掛けたところ、チェーンがちぎれて事故を起こした。事故は乗車定員8名の車に6名乗車し時速30km程度で走行中、左カーブに差し掛かりブレーキをかけたところ、チェーンが切れブレーキが効かなく雪の壁と衝突した。バンパーがひび割れ、タイヤハウスとヘッドライトが破損した。後輪駆動車で、チェーンは後輪に装着していたが、左側5か所、右側3か所で切れた。運転手は自動車業界にいたことやスキーが趣味であることからチェーン装着の経験は豊富であることから、チェーンの品質に問題があると思う。 | 右側チェーン：3か所<br>  <br>左側チェーン：5か所<br>  <br>  <br>チェーンに隙間のあるもの（溶接不良）が確認された。<br>事業者は、調査の結果、相談者の急ブレーキによる破損と判断。また社内で製造する製品は、使用する全ての部品がJIS規格品で、相談品については5年以上に渡る販売のうち、製品の欠陥による事故はないと回答した。 | 当室による外観観察の結果、右側3か所、左側5か所にチェーンの切断があり、そのほかにも切断には至っていないがチェーンに隙間のある箇所もあった。(独)国民生活センターへ商品テストを依頼。相談品は販売時期を過ぎていることから同型品の入手が出来なかった。また、硬さ及び引張強度の比較試験のために参考品4種（うち2種が相談品と同事業者のもの）を入手の上、商品テストを実施。外観観察の結果、スチールワイヤーケーブル、コネクタ、アウトサイドフック、サイドチェーン、プラスチックフック、ストッパー、テンションチェーンには、チェーンの破損に結びつくような傷や破損は見られなかったが、相談品のクロスチェーンには溶接不良が多数あった。また、相談品は左右とも中央付近が摩耗しており、タイヤへの装着には問題がなかったと考えられる。<br>JIS D 4241を準用したクロスチェーンの摩耗に関わる硬さ試験では相談品及び比較品のうち同事業者の比較品2種はJIS規格基準値未満で柔らかく、他社比較品2種はJIS規格と同等以上の硬さであった。クロスチェーンの引っ張り試験では、相談品は左右とも約330kgfで破損した。比較品は4種とも約600kgfで引っ張っても破損に至らなかった。<br>（一財）日本自動車交通安全用品協会へ意見聴取。同協会では鎖を用いたタイヤチェーンの認定は行っていない。また、金属のタイヤチェーンについてはラダー型にのみJIS規格（JIS D 4241）があり、相談品のような亀甲型は対象外であるとのことであった。<br>テスト結果からは事故との因果関係は不明であるが、チェーンの品質は比較品に比べて劣っていると考えられる。 |